

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA OTVARANJE, VOĐENJE I GAŠENJE TEKUĆIH DINARSKIH I DEVIZNIH RAČUNA
PRAVNIH LICA I PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PO TIM RAČUNIMA**

Uvodne napomene

Predmet

Član 1.

Ovim opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**), uređuju se međusobna prava i obaveze između HALKBANK a.d. Beograd, kao pružaoca platnih usluga i pravnih lica, kao Korisnika platnih usluga, u vezi sa otvaranjem, vođenjem, gašenjem dinarskih i deviznih tekućih računa i pružanjem platnih usluga po navedenim računima.

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

1) Banka označava pružaoca platnih usluga sa sledećim podacima:

- HALKBANK a.d. Beograd, Beograd – Novi Beograd, Milutina Milankovića 9e, Republika Srbija
- Telefon: +381 11 2041 800
- Faks: +381 11 2041 803
- E-mail adresa: office@halkbank.rs
- Internet adresa: www.halkbank.rs
- SWIFT: CABARS22
- Matični broj: 07601093
- PIB: 100895809
- Banka ima dozvolu za rad, Rešenjem NBJ O. br. 328 od 26.12.1990. godine
- Organ nadležan za nadzor nad radom Banke: Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12/Nemanjina 17

2) Korisnik platnih usluga označava pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci, kao pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;

3) Pravno lice označava svako pravno lice (privredno društvo, udruženje, komora, fondacija, zadužbina, sportsko udruženje, društvo i savez, stečajna masa - registrovani u nadležnom registru kod Agencije za privredne registre Republike Srbije, svaka verska organizacija, politička stranka ili stambena zajednica, ustanova i svaki drugi oblik organizovanja/subjekt koji, po pozitivnom pravu Republike Srbije, ima svojstvo pravnog lica i koji je kao takav upisan u nadležnom registru) sa kojim Banka zaključuje Okvirni Ugovor;

4) Platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac

plaćanja, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog. U smislu izvršavanja instant transfera odobrenja, platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog, a ako nema platnog računa - fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;

5) Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

6) Platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije. U smislu izvršavanja instant transfera odobrenja, platni nalog označava instrukciju platioca svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje instant transfera odobrenja;

7) Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije

8) Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

9) Platna transakcija na daljinu je platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu.

10) Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

11) Novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu;

12) Gotov novac označava novčanice i kovani novac;

13) Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;

14) Datum valute je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;

15) Valuta izvršenja platnog naloga je datum kada Banka izvrši platnu transakciju po nalogu Korisnika platnih usluga;

16) Jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Banka utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju korisnika i/ili njegovog tekućeg

računa;

- 17) **Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
- 18) **Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.
- 19) **Termnski plan** je poseban dokument Banke kojim se preciziraju i definišu rokovi izvršavanja platnih transakcija;
- 20) **Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka za jednog ili više korisnika platnih usluga. Platni račun može biti tekući račun ili drugi platni račun;
- 21) **Tekući račun** je svaki dinarski i devizni tekući račun, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga;
- 22) **Promena platnog računa** označava uslugu koju pružalac platnih usluga pruža korisniku u skladu sa Zakonom o platnim uslugama;
- 23) **Ovlašćenje za promenu platnog računa** je saglasnost koju Korisnik platnih usluga u pismenoj formi daje s prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preuzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene platnog računa koje su ti pružaoci platnih usluga dužni da sprovedu prilikom promene platnog računa;
- 24) **Zakonski zastupnik** je lice koje je ovlašćeno za zastupanje na osnovu zakona i koje je upisano kao zakonski zastupnik u nadležnom registru;
- 25) **Punomoćnik** je lice koje je na osnovu punomoćja ovlašćeno da u ime i za račun Korisnika platnih usluga preduzme pravne i faktičke radnje u vezi tekućeg računa, u granicama izdatog ovlašćenja. Punomoćje mora biti potpisano i overeno od javnog beležnika, odnosno u skladu sa zakonima kojima se uređuje overa potpisa. Ukoliko je zakonski zastupnik Korisnika platnih usluga strano fizičko lice i punomoćje daje na inostranom jeziku, to punomoćje mora biti izdato u skladu sa propisima o legalizaciji stranih isprava, uz obavezan prevod i na srpski jezik urađen od strane odgovarajućeg sudskog tumača;
- 26) **Karton deponovanih potpisa** je obrazac Banke koji sadrži spisak fizičkih lica, koje je Korisnik platnih usluga, ovlastio za raspolaganje sredstvima po tekućem računu. U ime Korisnika platnih usluga, Karton deponovanih potpisa potpisuje zakonski zastupnik Korisnika platnih usluga ili drugo lice koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa Korisnika platnih usluga ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na tekućem računu. Ukoliko je zakonski zastupnik ili drugo lice koje potpisuje karton deponovanih ovlašćen da raspolaže sredstvima po računu, potrebno je i njega navesti na Kartonu deponovanih potpisa;
- 27) **Karton ovlašćenih donosilaca** je obrazac

Banke koji sadrži spisak fizičkih lica, koje je Korisnik platnih usluga ovlastio da, pored lica navedenih na Kartonu deponovanih potpisa, za račun Korisnika platnih usluga u Banku dostavljaju platne naloge i/ili preuzimaju izvode o stanju i prometu novčanih sredstava po tekućem računu. Karton ovlašćenih donosilaca u ime Korisnika platnih usluga potpisuju zakonski zastupnik Korisnika platnih usluga ili drugo lice koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa Korisnika platnih usluga ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na tekućem računu.

28) **Opšti uslovi poslovanja za elektronsko bankarstvo** su uslovi kojima Banka propisuje uslove pod kojima Korisniku platnih usluga odobrava korišćenje usluga elektronskog bankarstva i način njegovog korišćenja;

29) **Opšti uslovi koji regulišu izdavanje i korišćenje platnih kartica** su uslovi kojima Banka propisuje uslove pod kojima Korisniku platnih usluga odobrava korišćenje platnih usluga na bazi platnih kartica;

30) **Okvirni ugovor** – označava ugovor kojim se regulišu prava i obaveze između Banke, kao pružaoca platnih usluga i Korisnika platnih usluga u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tekućeg računa, kao i pružanjem usluga po navedenom računu. Okvirni ugovor čine sledeća dokumenta:

(1) **Dinarski okvirni ugovor čine:**

- Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg dinarskog računa i pružanju platnih usluga
- Zahtev za otvaranje dinarskog tekućeg računa
- Opšti uslovi
- Tarifa naknada za pružanje platnih usluga u dinarima u zemlji
- Termnski plan za izvršenje platnih transakcija
- Odluka o visini kamatnih stopa
- Opšti uslovi koji regulišu izdavanje i korišćenje platnih kartica (za Korisnike platnih usluga koji se opredele za korišćenje platne kartice)
- Opšti uslovi poslovanja za elektronsko bankarstvo (za Korisnike platnih usluga koji se opredele da svoje platne naloge u Banku dostavljaju korišćenjem elektronskog bankarstva)

(2) **Devizni okvirni ugovor čine:**

- Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg deviznog računa i pružanju platnih usluga
- Zahtev za otvaranje deviznog tekućeg računa
- Opšti uslovi
- Tarifa naknada za pružanje platnih usluga u devizama i dinarima u inostranstvu
- Termnski plan za izvršenje platnih transakcija
- Opšti uslovi koji regulišu izdavanje i korišćenje platnih kartica (za Korisnike

platnih usluga koji se opredele za korišćenje platne kartice)

- Opšti uslovi poslovanja za elektronsko bankarstvo (za Korisnike platnih usluga koji se opredele da svoje platne naloge u Banku dostavljaju korišćenjem elektronskog bankarstva)

- 31) **IPS Platni sistem** – platni sistem čiji je operator Narodna Banka Srbije i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja;
- 32) **Instant transfer odobrenja** – domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koju platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godni i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim Odlukom Narodne banke Srbije koja reguliše opšta pravila za izvršavanje Instant transfera odobrenja.
- 33) **Pružalac platnih usluga koji vodi račun** jeste pružalac platnih usluga koji platiocu otvara i vodi platni račun;
- 34) **Pružalac usluge iniciranja plaćanja** je pružalac platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti u vezi sa uslugom kod koje se na zahtev korisnika platnih usluga izdaje platni nalog na teret platnog računa koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga;
- 35) **Pružalac usluge pružanja informacija o računu** je pružalac platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti u vezi sa uslugom koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga;
- 36) **Autentifikacija** označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;
- 37) **Personalizovani sigurnosni elementi** označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;
- 38) **Osetljivi podaci o plaćanju** označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju;
- 39) **Platni brend** je svaki materijalni ili digitalni naziv, izraz, oznaka, simbol ili njihova kombinacija kojima se označava kartični sistem plaćanja u okviru kojeg se izvršava platna transakcija na osnovu platne kartice.

Vrste platnih usluga

Član 3.

Platne usluge koje Banka pruža Korisnicima obuhvataju:

- 1) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 3) usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, uključujući:
 - (1) transferom odobrenja,
 - (2) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to:
 - (1) transferom odobrenja,
 - (2) korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 5) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja platnih transakcija;
- 6) usluge izvršavanja novčane doznake;

Transfer odobrenja je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija na teret svog platnog računa, uključujući i izdavanje trajnog naloga, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos platne transakcije.

Izvršavanje novčane doznake je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaocem pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Izdavanje platnih instrumenata je platna usluga kod koje pružalac platnih usluga na osnovu ugovora izdaje platiocu platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija platioca kod tog pružaoca platnih usluga.

Prihvatanje platnih transakcija je platna usluga kod koje se na osnovu ugovora pružaoca platnih usluga s primaocem plaćanja o prihvatanju i obradi platnih transakcija vrši prenos novčanih sredstava primaocu plaćanja.

Uslovi otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa

Otvaranje računa

Član 4.

Na zahtev Korisnika platnih usluga, Banka može otvoriti sledeće vrste tekućih računa:

- 1) Dinarski tekući račun za redovno poslovanje;
- 2) Devizni tekući račun za redovno poslovanje;

- 3) Dinarski tekući račun za posebne namene koji je zakonom i/ili drugim propisom izuzet iz prinudne naplate, a za šta je Korisnik platnih usluga dužan Banci dostaviti izvod iz Zakona/propisa kojim je to propisano;
- 4) Devizni tekući račun za posebne namene, koji je zakonom i/ili drugim propisom izuzet iz prinudne naplate, a za šta je korisnik platnih usluga dužan Banci dostaviti izvod iz Zakona/propisa kojim je to propisano;
- 5) Druge dinarske i devizne tekuće račune, definisane pozitivnim propisima, koji se otvaraju na osnovu zahteva klijenta i odgovarajuće dokumentacije u zavisnosti od namene.

Banka ne otvara Korisniku platnih usluga, dinarski ili devizni tekući račun za posebne namene, ukoliko nema otvoren dinarski ili devizni tekući račun za redovno poslovanje.

Banka otvara tekući račun na osnovu pisanog zahteva Korisnika platnih usluga, dostavljenog na propisanom obrascu Banke, sa podacima u skladu sa važećim propisima i drugim podacima koje Banka može zahtevati. Propisani obrazac Zahteva za otvaranje tekućeg računa čini sastavni deo Okvirnog ugovora.

U postupku otvaranja računa, Banka može od Korisnika platnih usluga zahtevati da dostavi i dodatna dokumenta, kako za svoje potrebe, tako i na osnovu promene zakonskih i drugih važećih propisa.

Nakon provere ispunjenosti uslova iz zahteva za otvaranje tekućeg računa i dostavljene dokumentacije, identifikacije vlasničke strukture Korisnika platnih usluga, odnosno utvrđivanja fizičkog(ih) lica vlasnika Korisnika platnih usluga, identifikacije zakonskog zastupnika ili punomoćnika ovlašćenog za podnošenje zahteva za otvaranje računa, lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima po tekućem računu i lica ovlašćenih za donošenje platnih naloga po tekućem računu, Banka sa Korisnikom platnih usluga zaključuje Okvirni ugovor, čime je istovremeno tekući račun i otvoren.

Otvaranjem dinarskog tekućeg računa, Korisnik platnih usluga dobija jedinstvenu identifikacionu oznaku, koju koristi u svim gotovinskim platnim transakcijama po tekućem računu, kao i u svim dinarskim bezgotovinskim platnim transakcijama sa rezidentima fizičkim i pravnim licima.

Banka Korisniku platnih usluga može otvoriti devizni račun u vrstama valuta kojima Banka trguje na deviznom tržištu, u skladu sa propisom kojim se utvrđuje vrsta deviza i efektivnog stranog novca koji se kupuju i prodaju na deviznom tržištu. Tekući devizni račun se otvara kao multivalutni, odnosno jedinstvena identifikaciona oznaka je identična za sve vrste valuta. Jedinstvena identifikaciona oznaka redovnog deviznog računa je International Bank Account Number – IBAN i isti predstavlja međunarodni standard za numeraciju bankarskih računa. Korisnik platnih usluga će jedinstvenu identifikacionu oznaku redovnog deviznog tekućeg računa tj. IBAN koristiti u svim međunarodnim platnim transakcijama, domaćim platnim transakcijama u stranoj valuti i platnim

transakcijama koje obavlja sa nerezidentima u Republici Srbiji u dinarima i stranim valutama.

Banka zadržava pravo da odbije zahtev Korisnika platnih usluga za otvaranje tekućeg računa, bez posebnog obrazloženja odluke o odbijanju zahteva. U slučaju odbijanja Zahteva za otvaranje računa, Banka će, na zahtev Korisnika platne usluge vratiti izvorna dokumenta dostavljena sa ciljem otvaranja računa, a kopije istih zadržati u svojoj arhivi.

Prilikom otvaranja tekućeg računa, Banka preduzima sve radnje i mere utvrđene propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

Banka ne otvara Korisniku platnih usluga redovan devizni tekući račun, ako u Banci već nema otvoren redovan dinarski tekući račun ili ne želi da otvori taj račun.

Korisnik platnih usluga je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na osnovu kojih Banka otvara i vodi tekući račun. U vezi sa tim, Korisnik platnih usluga je dužan da nadoknadi svaku štetu, gubitak ili trošak koji Banka može imati, a koji je nastao kao posledica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

Banka je dužna da obezbedi da Korisnik platnih usluga dobije najmanje jedan primerak Okvirnog ugovora.

Podatke o otvorenom računu Banka će proslediti u Jedinostveni registar računa u Republici Srbiji, koji se vodi u Narodnoj banci Srbije, saglasno odluci koja reguliše dostavljanje podataka za otvorene račune.

Banka i Korisnik platnih usluga Okvirni ugovor zaključuju na srpskom jeziku.

Član 5.

Banka Korisniku platnih usluga, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovora, bez naknade dostavlja Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Vođenje računa

Član 6.

Banka je u obavezi da podatke o statusnim i drugim promenama Korisnika platnih usluga, a koji se registruju kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata, svakog radnog dana preuzima od te organizacije u elektronskoj formi – na način i pod uslovima koje ta organizacija propiše.

Banka usklađuje podatke u vezi s tekućim računima pravnih lica u roku od 3 (tri) radna dana od dana preuzimanja podataka iz stava 1. ovog člana. Banka ove podatke usklađuje u formi Zahteva za izmenu matičnih podataka, koji predstavlja propisani obrazac Banke, na kome su navedeni tekući računi Korisnika platnih usluga, za kojeg se vrši usklađivanje, vrste promena koje su se desile, kao i spisak dokumenata koje je Korisnik platnih usluga u obavezi da dostavi u

Banku kako bi se uskladili podaci. Navedeni zahtev mora biti potpisan od strane zakonskog zastupnika Korisnika platnih usluga ili drugog ovlašćenog lica i overen njegovim pečatom, samo pod uslovom da se Korisnik platnih usluga u zahtevu za otvaranje računa izričito izjasnio da će koristiti pečat.

Ukoliko Korisnik platnih usluga, u roku od 3 (tri) radna dana od dana kada je Banka preuzela podatke o statusnim i drugim promenama, ne dostavi u Banku propisani zahtev za promenu matičnih podataka, zajedno sa neophodnom dokumentacijom, Banka će sve platne naloge Korisnika platnih usluga, primljene nakon tog roka smatrati kao da nisu ni dostavljeni u Banku.

Korisnik platnih usluga dužan je da Banku obavesti o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija, kao i da preduzme pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim tekućim računima sa ovom promenom – u roku od 3 (tri) radna dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

Korisnik platnih usluga, koji svoje statusne i druge promene registruje u posebnom registru, dužan je da Banku obavesti o navedenim promenama i uskladi podatke na tekućem računu u roku od 3 (tri) radna dana od dana prijema rešenja o upisanoj promeni.

Korisnik platnih usluga, može dodati novo(a) lice(a) na karton deponovanih potpisa ili pak ukinuti pravo raspolaganja sredstvima na tekućem računu licu koje se već nalazi na kartonu deponovanih potpisa i to tako što će u Banku doneti novi Karton deponovanih potpisa, na kojem će navesti novu listu lica koja imaju pravo raspolaganja sredstvima po tekućem računu. Novi Karton deponovanih potpisa proizvodi pravno dejstvo prema Banci od trenutka kada je isti u Banku dostavljen.

Banka ne odgovara za eventualnu štetu koja može nastati zbog toga što Korisnik platnih usluga nije na vreme obavestio Banku o opozivu lica sa kartona deponovanih potpisa.

Banka će, odmah nakon preuzimanja podataka od nadležnog organa/registra, tekući račun Korisnika platnih usluga staviti u stanje blokade na zaduženja u slučaju kada je utvrdila da je došlo do promene zakonskog zastupnika Korisnika platnih usluga, kao i u slučaju promene u vezi sa drugim registrovanim licem ako je ono potpisalo Karton deponovanih potpisa. Banka će izvršiti ukidanje blokade na zaduženja po tekućem računu Korisnika platnih usluga, nakon što Korisnik platnih usluga, na način opisan u ovom članu Opštih uslova, dostavi sve podatke i dokumenta za usklađivanje po tekućem računu.

Korisnik platnih usluga, kojem je promenjen zakonski zastupnik, a koji za dostavu platnih naloga u Banku koristi elektronsko bankarstvo, za nastavak korišćenja usluga elektronskog bankarstva mora ispuniti uslove koji su propisani Opštim uslovima poslovanja za elektronsko bankarstvo. Platni nalozi koje Korisnik platnih usluga dostavi u Banku putem elektronskog bankarstva, a pre nego što ispuni svoje obaveze

definisane Opštim uslovima za pružanje usluga elektronskog bankarstva, Banka će smatrati kao da nisu ni dostavljeni u Banku.

Korisnik platnih usluga je dužan da, ukoliko svoje platne naloge u Banku donosi fizički, a da pri tom te naloge u Banku ne donose Zakonski zastupnik Korisnika platnih usluga ili Ovlašćeno lice za raspolaganje sredstvima sa tekućeg računa Korisnika platnih usluga, imenuje lica koja su ovlašćena za donošenje platnih naloga u Banku i to na propisanom obrascu Banke, tj. na Kartonu ovlašćenih donosilaca.

Pozitivno stanje na dinarskom i deviznom tekućem računu smatra se depozitom po viđenju, koji Banka osigurava kod Agencije za osiguranje depozita u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita.

Raspoloživi iznos sredstava na dinarskom tekućem računu čini pozitivno stanje i posebno ugovoreno dozvoljeno prekoračenje po tekućem dinarskom računu.

Promena platnog računa

Član 7.

Banka je dužna da Korisniku platnih usluga koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga omogući promenu platnog računa u istoj valuti.

Promenu platnog računa Banka vrši isključivo na osnovu ovlašćenja za promenu platnog računa Korisnika platnih usluga sačinjenog u pismenoj formi, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodnog pružaoca platnih usluga.

Obaveze u vezi promene računa bilo kao novi ili kao prethodni pružalac platnih usluga, Banka izvršava u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Banka će Korisniku platnih usluga, bez naknade, učiniti lako dostupnim informacije u vezi sa promenom platnog računa, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svim prostorijama Banke kojima Korisnik platnih usluga ima pristup, kao i na internet prezentaciji Banke.

Gašenje računa

Član 8.

Banka gasi tekući dinarski i/ili devizni račun Korisnika platnih usluga na osnovu njegovog pismenog zahteva za gašenje računa. Zahtev iz ovog stava Korisnik platnih usluga u Banku dostavlja u formi zahteva koji je propisala Banka.

Na zahtev Korisnika, Banka nakon gašenja računa, bez naknade izdaje potvrdu o gašenju računa zajedno sa podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene i takvu potvrdu bez odlaganja dostavlja podnosiocu zahteva u skladu sa podnetim zahtevom.

Banka gasi tekući dinarski i/ili devizni račun Korisnika platnih usluga i bez zahteva iz stava 1. ovog člana, ako

Korisnik platnih usluga prestane da postoji kao pravni subjekt ili zbog nastalih statusnih promena Korisnika platnih usluga, u kom slučaju novčana sredstva prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom. Ako zakonom ili drugim propisom nije određen pravni sledbenik ili drugo lice na čiji račun se prenose sredstva – novčana sredstva sa računa Korisnika platnih usluga, Banka prenosi na račun kod Banke za sredstva koja se ne koriste.

Banka gasi račun Korisnika platnih usluga na zahtev stečajnog upravnika, a sredstva zatečena na ovom računu prenosi na račun naveden u tom zahtevu.

Banka gasi dinarski i/ili devizni račun Korisnika platnih usluga i na osnovu zahteva koji joj na bazi Ovlašćenja Korisnika platnih usluga uputi njegov novi pružalac platnih usluga, na dan naveden u ovlašćenju, ukoliko Korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po tom računu i ukoliko su izvršene radnje koje Zakon o platnim uslugama propisuju u postupku promene platnog računa.

U slučaju da nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, Banka će bez odlaganja obavestiti Korisnika platnih usluga o odsustvu uslova za gašenje računa.

Platni nalozi, raspolaganje novčanim sredstvima i prilivi novčanih sredstava na dinarski tekući račun

Član 9.

Korisnik platnih usluga raspolaže sredstvima na dinarskom tekućem računu, na osnovu obrazaca platnih naloga kojima vrši prenos sredstava sa svog tekućeg računa u korist dinarskog tekućeg računa primaoca plaćanja koji se vodi u Banci, odnosno drugoj banci na teritoriji Republike Srbije, odnosno na osnovu platnog naloga kojim se vrši isplata gotovog novca sa računa Korisnika platnih usluga.

Korisnik platnih usluga može raspolagati sredstvima na svom dinarskom tekućem računu i upotrebom platnog instrumenta, za šta je sa Bankom zaključio poseban Okvirni ugovor za korišćenje platnog instrumenta.

Raspolaganje sredstvima sa dinarskog tekućeg računa vrši se na osnovu sledećih obrazaca platnih naloga:

- 1) Nalog za prenos
- 2) Nalog za isplatu

Korisnik platnih usluga uplaćuje gotov novac na svoj dinarski tekući račun na osnovu obrasca naloga za uplatu.

Korisnik platnih usluga je u obavezi da obrasce platnih naloga, koji se koriste za izvršenje platnih transakcija po dinarskom tekućem računu, koristi u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima. Ukoliko su drugim zakonskim i/ili drugim propisom, definisani način i

uslovi korišćenja konkretnog platnog naloga, Korisnik platnih usluga je dužan da se istih pridržava. Ukoliko se Korisnik platnih usluga ne pridržava propisa iz ove oblasti za platne naloge koje dostavlja u Banku, Banka će smatrati da platni nalog nije ni primljen u Banku.

Platni nalozi, raspolaganje novčanim sredstvima i prilivi novčanih sredstava na devizni tekući račun

Član 10.

Korisnik platnih usluga raspolaže sredstvima na deviznom tekućem računu:

- 1) Na osnovu obrazaca platnog naloga kojima vrši prenos deviznih novčanih sredstava sa svog tekućeg računa i to:
 - u korist računa primaoca plaćanja koji se vodi kod drugog pružaoca usluga u inostranstvu (u daljem tekstu: plaćanje doznake u inostranstvo);
 - u korist tekućeg deviznog računa primaoca plaćanja koji se vodi u Banci ili drugoj banci/pružaocu platnih usluga na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: transfer plaćanja u zemlji);
- 2) Na osnovu obrazaca platnog naloga kojima se omogućuje Korisniku platnih usluga isplata efektivnog stranog novca sa njegovog deviznog tekućeg računa.

Korisnik platnih usluga može raspolagati sredstvima na svom deviznom tekućem računu i upotrebom platnog instrumenta, za šta je sa Bankom zaključio poseban Okvirni ugovor za korišćenje platnog instrumenta.

Raspolaganje sredstvima sa deviznog tekućeg računa vrši se na osnovu sledećih obrazaca platnih naloga:

- 1) Naloga za plaćanje u inostranstvo
- 2) Zahteva za transfer sredstava
- 3) Zahteva za konverziju deviznih sredstava i uplatu dinarske protivvrednosti na dinarski tekući račun

Korisnik platnih usluga naplaćuje novčana sredstva na svoj devizni tekući račun na osnovu platnog naloga koji je platilac ispostavio:

- u Banci
- u drugoj banci na teritoriji Republike Srbije
- u banci čije je sedište u inostranstvu.

Obrazac platnog naloga kojim se vrši naplata deviznih sredstava na deviznom tekućem računu je Nalog za naplatu i Opšti devizni nalog za plaćanja u devizama u Republici Srbiji.

Korisnik platnih usluga može uplatiti efektivni strani novac na svoj tekući devizni račun koji se vodi kod Banke, u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o slučajevima i uslovima plaćanja, naplaćivanja, uplata i isplata u efektivnom stranom novcu. Platni nalog kojim se vrši uplata efektivnog stranog novca je nalog za

naplatu.

Korisnik platnih usluga je u obavezi da obrasce platnih naloga, koji se koriste za izvršenje platnih transakcija po deviznom tekućem računu, koristi u skladu sa Uputstvom Narodne banke Srbije za sprovođenje Odluke o uslovima i načinu obavljanja platnog prometa sa inostranstvom kao i u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o slučajevima i uslovima plaćanja, naplaćivanja, uplata i isplata u efektivnom stranom novcu. Ukoliko su drugim zakonskim i/ili drugim propisom definisani način i uslovi korišćenja konkretnog platnog naloga, Korisnik platnih usluga je dužan da se istih pridržava. Ukoliko se Korisnik platnih usluga ne pridržava propisa iz ove oblasti za platne naloge koje dostavlja u Banku, Banka će smatrati da platni nalog nije ni primljen u Banku.

Platne transakcije u dinarima između Korisnika platnih usluga i nerezidenta koji ima otvoren tekući račun u Banci ili drugoj Banci u Republici Srbiji, realizuje se na osnovu naloga za plaćanje odnosno naloga za naplatu.

Platni nalozi Korisnika platnih usluga koji podrazumevaju kupoprodaju valuta

Član 11.

Korisnik platnih usluga dostavlja u Banku obrazac platnog naloga na osnovu kojeg Korisnik platnih usluga daje nalog Banci da otkupi devize koje se nalaze na njegovom deviznom tekućem računu. Banka vrši otkup deviznih sredstava Korisnika platnih usluga po kupovnom kursu koji je objavljen na zvaničnoj kursnoj listi Banke na dan izvršenja platne transakcije i isti je dostupan u svim organizacionim delovima Banke, kao i na internet prezentaciji Banke. Navedeni platni nalog u Banku se dostavlja u formi zvaničnog zahteva Korisnika platnih usluga. Dinarsku protivvrednost otkupljenih deviza Banka uplaćuje na dinarski tekući račun Korisnika platnih usluga u Banci.

Korisnik platnih usluga platne transakcije, plaćanja doznaka u inostranstvo i transfera plaćanja u zemlju može izvršiti na način da devizna sredstva za realizaciju navedenih platnih transakcija obezbedi kupovinom od Banke. Banka prodaje devizna sredstva Korisniku platnih usluga po prodajnom kursu koji je objavljen na zvaničnoj kursnoj listi Banke na dan izvršenja platne transakcije, i isti je dostupan u svim organizacionim delovima Banke, kao i na internet prezentaciji Banke. Na platnom nalogu Korisnika platnih usluga, za čiju realizaciju je potrebno izvršiti kupovinu deviznih sredstava, Korisnik platnih usluga navodi da se platna transakcija realizuje kupovinom deviznih sredstava.

Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtevaju konverziju valuta, a koje nisu inicirane korišćenjem platnog instrumenta, u slučaju da se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta za otkup deviznih sredstava koristi se kupovni kurs Banke na dan izvršenja transakcije za stranu valutu čiji se otkup vrši, a prodajni kurs Banke, na dan izvršenja transakcije, za stranu valutu koju Banka prodaje.

Platne transakcije sa korisnicima plaćanja i platiocima koji se nalaze na teritoriji AP Kosovo i Metohija

Član 12.

Uputstvom o načinu privremenog obavljanja određenih poslova platnog prometa (Sl. list SRJ. br. 11/2001), Narodna banka Srbije je propisala načine za obavljanje platnih transakcija sa Korisnicima plaćanja i platiocima koji se nalaze na teritoriji AP Kosovo i Metohija.

Plaćanje u devizama Korisniku platne transakcije koji se nalazi na teritoriji AP Kosovo i Metohija, Korisnik platnih usluga vrši na osnovu platnog naloga zahteva za plaćanje. Devizna sredstva za izvršenje ove platne transakcije Korisnik platnih usluga mora kupiti od Banke. Banka prodaje devizna sredstva Korisniku platnih usluga po kursu koji je objavljen na zvaničnoj kursnoj listi Banke na dan izvršenja platne transakcije, i isti je dostupan u svim organizacionim delovima Banke, kao i na internet prezentaciji Banke.

Naplaćena devizna novčana sredstva od platioca platne transakcije koji se nalazi na teritoriji AP Kosovo i Metohija, Banka Korisniku platnih usluga odobrava na njegov dinarski račun u Banci, u iznosu dinarske protivvrednosti naplaćenih deviznih sredstava po kupovnom kursu za devize Narodne banke Srbije, na dan izvršenja platne transakcije.

Naplaćena devizna novčana sredstva u efektivu od strane pravnog ili fizičkog lica koje se nalazi na teritoriji AP Kosovo i Metohija, Banka Korisniku platnih usluga odobrava na njegov dinarski račun u Banci u iznosu dinarske protivvrednosti naplaćene efektivne po kupovnom kursu za efektivu Narodne banke Srbije, na dan izvršenja platne transakcije.

Saglasnost Korisnika platnih usluga za izvršenje platne transakcije

Član 13.

Banka će izvršiti platnu transakciju po nalogu Korisnika platnih usluga, samo ako je Korisnik platnih usluga dao saglasnost da se platna transakcija izvrši. Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

Saglasnost za izvršenje platnih transakcija zavisi od načina na koji Korisnik platnih usluga dostavlja naloge u Banku.

Korisnik platnih usluga platne naloge može dostaviti:

- U papirnoj formi u filijalama/ekspoziturama Banke,
- U elektronskoj formi korišćenjem elektronskih servisa (aplikacija) Banke (elektronsko i mobilno bankarstvo),
- Korišćenjem usluge iniciranja plaćanja,
- Korišćenjem platnog instrumenta - platne kartice koju mu izdaje Banka,
- Korišćenjem namenskog uređaja za uplatu pazara,
- Korišćenjem drugih platnih instrumenata koje

Banka može da ponudi klijentima kao sredstvo za izdavanje platnog naloga.

Korisnik platnih usluga saglasnost za izvršenje platne transakcije može dati i preko primaoca plaćanja i preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Ukoliko Korisnik platnih usluga platne naloge u Banku dostavlja fizički u papirnoj formi, Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije, tako što platni nalog potpisuje lice navedeno na kartonu deponovanih potpisa, kao lice koje je ovlašćeno za raspolaganje sredstvima sa tekućeg računa. Banka je u obavezi da odbije platni nalog koji nije overen pečatom samo ukoliko se Korisnik platnih usluga u zahtevu za otvaranje računa izričito izjasnio da će koristiti pečat.

Ukoliko Korisnik platnih usluga, koristi usluge elektronskog i mobilnog bankarstva za davanje saglasnosti za izvršavanje platne transakcije, Banka će smatrati da je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, ukoliko je Korisnik platnih usluga autorizovao svoj elektronski nalog u skladu sa Opštim uslovima poslovanja za elektronsko bankarstvo za pravna lica i preduzetnike.

Svaka platna transakcija za koju Korisnik platnih usluga nije dao saglasnost na način naveden u ovim Opštim uslovima, odnosno Okvirnom ugovoru, Banka će smatrati neodobrenom.

Član 14.

Ako je platilac dao izričitu saglasnost za izvršenje platne transakcije, kako bi se omogućila primena njegovog prava da koristi uslugu iniciranja plaćanja, Banka, kao pružalac platnih usluga koji vodi račun, dužna je da obezbedi sledeće:

- 1) Da sa pružaocem usluge iniciranja plaćanja uspostavi komunikaciju i razmenjuje podatke i poruke na bezbedan način u skladu s propisima Narodne banke Srbije o tehničkim standardima za autentifikaciju i komunikaciju;
- 2) Da odmah nakon prijema platnog naloga od pružaoca usluge iniciranja plaćanja - tom pružaocu dostavi ili učini dostupnim sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve dostupne informacije u vezi sa izvršenjem platne transakcije;
- 3) Da platne naloge primljene preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja ni na koji način ne diskriminiše u odnosu na platne naloge koje je izdao direktno platilac, i to posebno u pogledu vremenskog rasporeda i brzine postupanja, prioriteta ili naknada, osim iz objektivnih razloga.

Pravila za pristup i upotrebu informacija o platnom računu kod usluge pružanja informacija o računu

Član 15.

Ako je korisnik platnih usluga dao izričitu saglasnost za pružanje usluge pružanja informacija o računu, kako bi se omogućila primena njegovog prava da

koristi tu uslugu, Banka kao pružalac platnih usluga koji vodi račun, dužna je da obezbedi sledeće:

- 1) Da s pružaocem usluge pružanja informacija o računu uspostavi komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke na bezbedan način u skladu s propisom Narodne banke Srbije o tehničkim standardima za autentifikaciju i komunikaciju;
- 2) Da ne diskriminiše zahteve za davanje podataka koje primi od pružaoca usluge pružanja informacija o računu, osim iz objektivnih razloga.

Ograničen pristup pružalaca platnih usluga platnim računima

Član 16.

Banka, kao pružalac platnih usluga koji vodi račun, može pružaocu usluge pružanja informacija o računu ili pružaocu usluge iniciranja plaćanja odbiti pristup platnom računu ako postoje opravdani i dokazima potkrepljeni razlozi u pogledu neodobrenog ili prevarnog pristupa platnom računu, odnosno neodobrenog ili prevarnog iniciranja platne transakcije tih pružalaca platnih usluga.

Banka, kao pružalac platnih usluga koji vodi račun, dužna je da u slučaju iz stava 1. ovog člana na način utvrđen Okvirnim ugovorom obavesti korisnika platnih usluga da je pristup platnom računu odbijen i da navede razloge tog odbijanja. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre odbijanja pristupa platnom računu, Banka je dužna da to učini odmah nakon odbijanja pristupa platnom računu.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, Banka neće obavestiti platioca u skladu s tim stavom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje objektivno opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti pristup platnom računu kada prestanu da postoje razlozi za odbijanje tog pristupa.

Zaduženje tekućeg računa bez platnog naloga ili saglasnosti Korisnika platnih usluga

Član 17.

Banka će zadužiti tekući račun Korisnika platnih usluga bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- 1) U postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim korisnikom, u skladu sa zakonom;
- 2) Radi naplate dospelih naknada i provizija koje Banka potražuje od Korisnika platnih usluga, za izvršene platne usluge po dinarskom i/ili deviznom tekućem računu, naplate dospelih naknada i provizija, koje Banka potražuje od Korisnika platnih usluga po osnovu ugovora o kreditu koji Banka ima zaključen sa Korisnikom platnih usluga, naplate drugih dospelih potraživanja Banke prema Korisniku platnih usluga, ako je takav način naplate ugovoren;
- 3) U drugim slučajevima propisanim zakonom.

U slučajevima nepravilnog izvršenja platnih transakcija, u postupku rešavanja reklamacija Banka će bez posebno date saglasnosti Korisnika platnih usluga izvršiti povraćaj sredstava koja su greškom preneti na njegov tekući račun. Povraćaj sredstava ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s tekućeg računa na koji su preneti ta sredstva.

Izvršena platna transakcija na način opisan u ovom članu, ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Odgovornost u vezi sa izvršenjem platnih transakcija i povraćaj iznosa platne transakcije

Odgovornost platiočevog pružaoca platnih usluga i pružaoca usluge iniciranja plaćanja za neodobrenu platnu transakciju

Član 18.

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, odgovorna je za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost platioca data u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, odgovorna za izvršenje neodobrene platne transakcije dužna je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obaveštena o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kom slučaju je dužna da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

- 1) Obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili
- 2) Izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Banka, kao pružalac platnih usluga iz stava 2. ovog člana, dužna je i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila platiocu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi platilac imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Odredbe ovog člana primenjuju se na Banku i u slučaju kada je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao platilac

Član 19 (*)

Ako je platnu transakciju neposredno inicirao platilac, platiočev pružalac platnih usluga odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga

primaoca plaćanja u skladu sa ugovorenim rokom za izvršenje platnih transakcija.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platnu transakciju inicirao platilac preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, platiočevim pružaocem platnih usluga u smislu odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao platilac smatra se pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

Član 20. (*)

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz stava 1. ovog člana, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako je platni nalog dostavljen pružaocu platnih usluga platioca nakon isteka roka utvrđenog između primaoca plaćanja i njegovog pružaoca platnih usluga, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u roku iz tog člana.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu

plaćanja u skladu sa st. 1. do 4. ovog člana - platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na postupanje platiočevog pružaoca platnih usluga odgovornog u skladu sa stavom 5. ovog člana primenjuju se odredbe člana 19 stav 2. ovih Opštih uslova.

Platiočev pružalac platnih usluga nije odgovoran u skladu sa odredbom iz stava 5. ovog člana ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno.

Pružalac platnih usluga odgovoran u skladu sa ovim članom dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Prava i obaveze pružalaca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

Član 21. (*)

Ako od platiočevog pružaoca platnih usluga primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe – Banka, kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, dužna je da, bez obzira na ispunjenost uslova za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja, ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana Banka, kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz tog stava, dobije od platiočevog pružaoca platnih usluga podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi – Banka, kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, dužna je da:

- 1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini

verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

- 2) omogućiti primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku iz tačke 1) ovog stava dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije iz stava 1. ovog člana ako je primaocu plaćanja suprotno st. 1. i 2. tog člana omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

- 1) ako Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Banke, kao platiočevog pružaoca platnih usluga, koja je ovu grešku učinila, dužan je da Banci takva sredstva bez odlaganja vrati;
- 2) ako je Banka pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenela iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga može, u roku za izvršenje platnih transakcija, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;
- 3) ako je Banka prenela sredstva nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, može, u roku za izvršenje platnih transakcija, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva Korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneti novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza Banke koja je učinila grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) Banci, kao platiočevom pružaocu platnih usluga.

Banka je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u devizama i dinarima u inostranstvu, koju je inicirao Korisnik platnih usluga, pod uslovom da račun pružaoca platnih usluga Korisnika plaćanja, nije odobren u skladu sa Terminskim planom za izvršenje platnih transakcija u devizama i dinarima u inostranstvo. Banka će, na zahtev Korisnika platnih usluga, pod uslovom da je taj zahtev dostavljen Banci najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana kada je Banka izvršila platnu transakciju u devizama ili dinarima u inostranstvo kojom je:

- račun pružaoca platnih usluga korisnika

plaćanja odobrila za veći ili manji iznos od iznosa navedenog u platnom nalogu Korisnika platnih usluga, ili

- račun pružaoca platnih usluga korisnika plaćanja odobrila više od jednog puta za iznos platnog naloga Korisnika platnih usluga, ili
- odobren pogrešan račun pružaoca platnih usluga korisnika plaćanja i/ili pogrešan račun korisnika plaćanja,

izvršiti povraćaj iznosa te transakcije Korisniku platne usluge i tekući račun Korisnika platnih usluga vratiti u stanje u kojem bi bio da platna transakcija nije izvršena, ili na zahtev Korisnika platnih usluga ispravno izvršiti platnu transakciju. Banka će izvršiti povraćaj svih naknada i troškova koje je naplatila Korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Banka je odgovorna Korisniku platnih usluga, ukoliko mu ne dostavi obaveštenje o naplati deviza ili dinara iz inostranstva na način kako je definisano Okvirnim ugovorom.

Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije

Član 22.(*)

Ako Korisnik platnih usluga obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, Banka je dužna da obezbedi povraćaj iznosa neodobrene/neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

Ako Korisniku platnih usluga nisu obezbeđene informacije o platnoj transakciji u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, Banka, kao pružalac platnih usluga odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužna je da ovom Korisniku platnih usluga obezbedi povraćaj iznosa iz stava 1. ovog člana i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je Korisnik platnih usluga obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Na zahtev Korisnika platnih usluga Banka može kroz IPS NBS sistem, inicirati povraćaj sredstava realizovan kao Instant transfer odobrenja od primaocačevog pružaoca platnih usluga, u roku od 10 dana od izvršenja Instant transfera odobrenja. Zahtev za povraćaj Instant transfera odobrenja dobijen od strane korisnika platnih usluga, nakon ovog roka Banka će realizovati u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama.

Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

Član 23.

U slučaju više sile koja je sprečila izvršenje platnih transakcija u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora ili ako je to utvrđeno drugim zakonom, Banka i Korisnik platnih usluga nisu odgovorni za neizvršenje platne transakcije. u devizama

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

Član 24.(*)

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, dužna je da platiocu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je platilac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi platilac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, može zahtevati da platilac obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost uslova iz stava 1. ovog člana. Platilac se ne može pozivati na uslov iz stava 1. tačka 2) ovog člana ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Platilac može podneti zahtev iz stava 1. ovog člana u roku od 56 dana od datuma zaduženja.

Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga dužna je da platiocu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva iz stava 1. ovog člana - u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva. Datum valute odobrenja platiočevog platnog računa može da bude najkasnije datum kada je račun zadužen za platnu transakciju iz ovog stava.

Ako odbije zahtev iz stava 1. ovog člana, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje platioca obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba ovog zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

Član 25.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene pružaocu

platnih usluga.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik platnih usluga dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na zahtev Korisnika platnih usluga, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije i da od pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja zahteva sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava Korisniku platnih usluga - platiocu, Banka će na njegov pismeni zahtev Korisniku platnih usluga odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su Korisniku platnih usluga potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaocu plaćanja), uključujući tu i informacije koje je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan da pruži platiočevom pružaocu platnih usluga u skladu sa ovim stavom.

Banka može Korisniku platnih usluga naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje radnji iz stava 3 ovog člana u skladu sa važećom tarifom.

Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

Član 26.

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku platnih usluga bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Banka za postupanje u skladu sa stavom 1. ovog člana ne može od platioca da naplati naknadu.

Odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije

Član 27.

Odredbe čl. 18, 19. i 20. ovih Opštih uslova ne isključuju pravo Korisnika platnih usluga da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

Izvršenje platnih naloga

Član 28.

Banka je primila platni nalog od Korisnika platnih usluga, ukoliko je on dostavljen u Banku u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora, bez obzira da li Banka pre dostavljanja tog naloga na bilo koji način učestvuje u izradi ili izdavanju platnog naloga.

Korisnik platnih usluga, prilikom dostavljanja platnih naloga u Banku, definiše redosled izvršavanja platnih naloga. Ako Korisnik platnih usluga prilikom dostavljanja platnih naloga ne definiše redosled za njihovo izvršenje, Banka će smatrati da se platni nalozi mogu izvršiti po redosledu koji Banka odredi. Korisnik platnih usluga koji koristi usluge elektronskog bankarstva redosled izvršavanja platnih naloga definiše redosledom autorizacije platnih naloga i Banka će smatrati da je redosled za izvršenje platnih naloga koji su uneti putem elektronskog bankarstva redosled kojim su nalozi dostavljeni u Banku. Korisnik platnih naloga može izmeniti redosled izvršenja platnih naloga i to na način što će u Banku dostaviti zvaničan dopis za izmenu redosleda izvršenja naloga, koji mora biti potpisan od strane lica koje se nalazi na Kartonu deponovanih potpisa i overen pečatom samo ukoliko se Korisnik u zahtevu za otvaranje računa izričito izjasnio da će koristiti pečat.

Banka ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u Okvirnom ugovoru, osim ako je drukčije utvrđeno propisom ili kada kod Banke postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata.

Izvršenje platnih naloga po dinarskom tekućem računu

Član 29.

Korisnik platnih usluga, dostavlja u Banku platni nalog u toku poslovnog dana, koji je definisan Terminskim planom za izvršenje platnih transakcija. Ukoliko je Banka primila platni nalog nakon isteka poslovnog dana Banke, Banka će smatrati da je taj nalog primljen narednog poslovnog dana. Banka i Korisnik platnih usluga mogu dogovoriti da se početak vremena izvršenja platnog naloga definiše kao neki datum u budućnosti i taj datum Korisnik platnih usluga navodi u platnom nalogu. Ukoliko taj datum početka izvršenja platnog naloga nije poslovni dan Banke, smatraće se da je platni nalog primljen prvog narednog poslovnog dana Banke.

Kada je to posebnim propisom definisano, Korisnik platnih usluga je u obavezi da za izvršenje platne transakcije uz platni nalog dostavi i neophodan dokument, u suprotnom Banka će odbiti izvršenje platnog naloga.

Ukoliko platni nalog ispunjava sve uslove predviđene Okvirnim ugovorom i posebnim propisima, Banka će takav platni nalog izvršiti istog poslovnog dana kada je i primila nalog od Korisnika platnih usluga, odnosno iznos naveden u platnom nalogu biće odobren

pružaocu platnih usluga korisnika plaćanja istog poslovnog dana kada je platni nalog primljen.

Banka će odobriti novčana sredstva na tekući račun Korisnika platnih usluga istog poslovnog dana, kada je Banka od pružaoca platnih usluga platioca ta novčana sredstva dobila.

U skladu sa Terminskim planom, Banka će odobriti tekući račun Korisnika platnih usluga istog dana kada je Korisnik platnih usluga uplatio gotov novac na svoj tekući račun kod Banke.

Istekom trećeg radnog dana, od dana prijema ili od datuma valute, u zavisnosti koji je datum kasniji, Banka odbija izvršenje platnog naloga, u situaciji kada na tekućem računu ne postoji raspoloživo stanje novčanih sredstava za realizaciju platne transakcije, o čemu Banka nije dužna da obavesti Korisnika platnih usluga.

Transakcije inicirane kao instant transfer odobrenja, Banka, kao pružalac platnih usluga primaoca i/ili platioca, će izvršiti u rokovima koje predviđa regulativa vezana za IPS platni sistem.

Ukoliko je Korisnik platnih usluga dostavio platni nalog u Banku inicirajući platnu transakciju kao instant transfer odobrenja, a Banka utvrdi da nisu ispunjeni uslovi za prijem i izvršenje tog platnog naloga, Banka odbija izvršenje platnog naloga i odmah obaveštava Korisnika platnih usluga o tome, na način utvrđen ovim uslovima.

Izvršenje platnih naloga po deviznom tekućem računu

Član 30.

Korisnik platnih usluga, dostavlja u Banku platni nalog u toku poslovnog dana, koji je definisan Terminskim planom za izvršenje platnih transakcija. Ukoliko je Banka primila platni nalog nakon isteka poslovnog dana Banke, Banka će smatrati da je taj nalog primljen narednog poslovnog dana. Banka i Korisnik platnih usluga mogu dogovoriti da se početak vremena izvršenja platnog naloga definiše kao neki datum u budućnosti i taj datum Korisnik platnih usluga navodi u platnom nalogu.

Ukoliko taj datum početka izvršenja platnog naloga nije poslovni dan Banke, smatraće se da je platni nalog primljen prvog narednog poslovnog dana Banke. Korisnik platnih usluga je u obavezi da za sve platne naloge u dinarima i devizama kod kojih je korisnik plaćanja inostrano pravno ili fizičko lice u Banku, pored platnog naloga, dostavi i dokument kojim dokazuje osnov i obavezu za plaćanje. Ukoliko Korisnik platnih usluga ne dostavi dokument kojim dokazuje osnov i obavezu za plaćanje, Banka će takav platni nalog odbiti.

Korisnik platnih usluga za platne transakcije u devizama kod kojih je korisnik plaćanja domaće pravno ili fizičko lice, nije u obavezi da dostavi dokument kojim se dokazuje osnov i obaveza plaćanja, osim ako to zakonskim propisima nije

definisano, u kom slučaju je Korisnik platnih usluga u obavezi da isti dostavi. Ukoliko Korisnik platnih usluga ne dostavi obavezni dokument, Banka će platni nalog odbiti.

Banka i Korisnik platnih usluga, saglasno propisima koji regulišu devizno poslovanje, mogu zaključiti poseban ugovor, kojim se preciziraju uslovi u kojima Korisnik platnih usluga, za izvršenje platnih transakcija u devizama ili dinarima u inostranstvo, nije u obavezi da dostavi u Banku dokument kojim dokazuje obavezu i osnov plaćanja.

Banka će Korisnika platnih usluga istog dana, a najkasnije narednog poslovnog dana, obavestiti o naplati u devizama ili dinarima, koju je pružalac platnih usluga platioca iz inostranstva, odnosno sa područja AP Kosova i Metohije, odobrio na račun Banke, a koji je upućen na devizni tekući račun Korisnika platnih usluga i to na način na koji se Korisnik platnih usluga izjasni na zahtevu za otvaranje deviznog tekućeg računa. Korisnik platnih usluga je u obavezi da istog ili prvog narednog radnog dana od dana prijema obaveštenja, Banci dostavi podatke neophodne za odobrenje svog tekućeg računa, u formi zvaničnog zahteva sa dokumentom ukoliko je on propisan za odobrenje naplaćenih novčanih sredstava iz inostranstva. Zahtev za odobrenje novčanih sredstava i prateći dokument, ukoliko je on propisan kao uslov za odobrenje novčanih sredstava, Korisnik platnih usluga u Banku dostavlja u papirnoj formi i isti mora biti potpisan od strane lica koje se nalazi na Kartonu deponovanih potpisa i overen pečatom, samo pod uslovom da se Korisnik platnih usluga u zahtevu za otvaranje računa izričito izjasnio da će koristiti pečat. Korisnik platnih usluga koji koristi usluge elektronskog bankarstva, zahtev za odobrenje tekućeg računa u Banku dostavlja autorizacijom elektronskog platnog naloga, a ukoliko je uslov naplate novčanih sredstava dostava dokumenta, isti skenirano dostavlja na mail adresu koja će mu biti navedena kao zvanična mail adresa za komunikaciju sa Bankom, prilikom instalacije programa za korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Banka će istog poslovnog dana kada od Korisnika platnih usluga dobije zahtev za odobrenje novčanih sredstava saglasno ovom članu Opštih uslova, odobriti račun Korisnika platnih usluga za iznos naplaćenih novčanih sredstava.

Za prilive u valuti EUR pristigle preko SEPA platnog sistema, Banka sredstva bez odlaganja odobrava na računu korisnika naplate ako su sredstva za izvršenje naplate odobrena na njenom računu, odnosno ako je primila informacije neophodne za odobrenje računa korisnika naplate, i omogućava korisniku platnih usluga raspolaganje tim sredstvima odmah nakon njihovog odobravanja na njegovom računu.

Korisnik platnih usluga je dužan da po dobijanju obaveštenja Banke da su sredstva odobrena na njegovom računu – istog ili narednog radnog dana, Banci dostavi podatak o osnovu naplate, kao i dokument po kome se vrši naplata, ukoliko je propisano obavezno dostavljanje tog dokumenta.

Korisnik platnih usluga može obavestiti Banku da ne

prihvata naplaćena novčana sredstva i to mora učiniti u formi zvaničnog zahteva za povraćaj sredstava, koji mora biti potpisan od strane lica koje se nalazi na Kartonu deponovanih potpisa i overen pečatom, samo pod uslovom da se Korisnik platnih usluga u zahtevu za otvaranje računa izričito izjasnio da će koristiti pečat.

Opoziv platnog naloga

Član 31.

Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti platnog naloga povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije. Opozivanje naloga Korisnik platnih usluga vrši zahtevom za opoziv dostavljenom Banci u pisanoj ili elektronskoj formi. Ukoliko je zahtev dostavljen u pisanoj formi zahtev za opoziv naloga mora biti potpisan od strane lica koje se nalazi na Kartonu deponovanih potpisa i overen pečatom, samo pod uslovom da se Korisnik platnih usluga u zahtevu za otvaranje računa izričito izjasnio da će koristiti pečat. Ukoliko se zahtev za opoziv dostavlja u elektronskoj formi, mora biti dostavljen sa mejl adrese korisnika usluga registrovanoj u sistemu banke.

Neopozivost platnog naloga

Član 32.

Korisnik platnih usluga ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka, kao platiočev pružalac platnih usluga, osim u slučajevima utvrđenim ovim članom, u skladu sa zakonom kojim se regulišu platne usluge.

Neopozivost platnog naloga nastupa:

- Nakon što je banka primila i pustila platni nalog u međubankarske platne tokove
- Nakon što je platni nalog konačno realizovan u internom platnom prometu

Kada je platnu transakciju inicirao pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja - platilac ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira platnu transakciju ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

Izuzetno od stava 3. ovog člana, ako Korisnik platnih usluga i Banka utvrde da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva svom pružaocu platnih usluga, Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog do kraja poslovnog dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga.

Po isteku rokova iz ovog člana, a pre konačne realizacije platnog naloga, Korisnik platnih usluga može opozvati platni nalog samo na osnovu dogovora sa Bankom, kao svojim pružaocem platnih usluga na osnovu pisanog zahteva ili pružaocem platnih usluga

koji učestvuje u izvršenju platne transakcije.

Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Korisnik platnih usluga preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku rokova iz ovog člana ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

Banka će Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za opoziv naloga po isteku rokova iz prethodnih stavova, u skladu sa važećom tarifom.

Naknade za izvršene platne transakcije

Član 33.

Banka naplaćuje Korisniku platnih usluga naknade za izvršene platne transakcije u dinarima u zemlji u skladu sa Tarifom naknada za pružanje platnih usluga u dinarima u zemlji. Naknade za izvršene platne transakcije na dinarskom tekućem računu Korisnika platnih usluga, Banka će obračunavati dnevno i iste dospevaju na naplatu odmah. Naknada za izvršene platne transakcije po namenskim i drugim računima, koje Korisnik platnih usluga ima otvorene kod Banke, biće naplaćena sa redovnog računa Korisnika platnih usluga.

Banka naplaćuje Korisniku platnih usluga naknade za izvršene platne transakcije u devizama i dinarima u inostranstvo u skladu sa Tarifom naknada za pružanje platnih usluga u devizama i dinarima u inostranstvu. Naknade za izvršene platne transakcije sa inostranstvom se obračunavaju dnevno i dospevaju na naplatu odmah.

Korisnik platnih usluga za izvršene platne transakcije sa inostranstvom u dinarima plaća sve troškove koje od Banke naplati pružalac platnih usluga korisnika plaćanja u Republici Srbiji.

Korisnik platnih usluga je u obavezi da na svom dinarskom tekućem računu obezbedi pokriće za naplatu obračunatih naknada za izvršene dinarske platne transakcije u zemlji.

Korisnik platnih usluga je u obavezi da na svom dinarskom i deviznom tekućem računu obezbedi novčana sredstva za pokriće obračunatih naknada za izvršene platne transakcije sa inostranstvom i pokriće troškova posredničkih banaka.

Korisnik platnih usluga ovlašćuje Banku da sve naknade (provizije), koje su obračunate u skladu sa Tarifom naknada za pružanje platnih usluga u dinarima u zemlji za izvršene platne transakcije po njegovom nalogu, može naplatiti bez posebne saglasnosti iz sredstava koja se nalaze na dinarskom tekućem računu u Banci. Korisnik platnih usluga je saglasan da dospele, a neizmirene naknade (provizije) koje su obračunate u skladu sa Tarifom naknada za pružanje platnih usluga u dinarima u

zemlji za izvršene platne transakcije po njegovom nalogu, Banka može naplatiti novčanim sredstvima sa deviznog računa Korisnika platnih usluga koji se vodi u Banci, pri čemu će Banka devizna sredstva konvertovati u dinarsku protivvrednost po kupovnom kursu Banke koji je objavljen na zvaničnoj kursnoj listi Banke na dan naplate naknade i isti je dostupan u svim organizacionim delovima Banke, kao i na internet prezentaciji Banke.

Banka zadržava pravo da ne izvrši platni nalog Korisnika platnih usluga ukoliko Korisnik platnih usluga ima dospelih, a neizmirenih obaveza po osnovu obračunatih naknada (provizija) za izvršene platne transakcije u dinarima u zemlji. U slučaju da Korisnik platnih usluga ne izmiri svoje obaveze u roku dospelosti, Banka će na sve dospеле, a neizmirene obaveze iz ovog člana, obračunati i naplatiti zateznu kamatu po zakonskoj zateznoj kamatnoj stopi. Stopa zakonske zatezne kamate se obračunava u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati.

Korisnik platnih usluga, ovlašćuje Banku da, sve naknade (provizije), koje su obračunate u skladu sa Tarifom naknada za pružanje platnih usluga u devizama i dinarima u inostranstvu, za izvršene platne transakcije po njegovom nalogu, može naplatiti bez posebne saglasnosti iz sredstava koja se nalaze na njegovom dinarskom tekućem računu u Banci. Korisnik platnih usluga je saglasan da dospele, a neizmirene naknade (provizije) koje su obračunate u skladu sa Tarifom naknada za pružanje platnih usluga u devizama i dinarima u inostranstvu, za izvršene platne transakcije po njegovom nalogu, Banka može naplatiti novčanim sredstvima sa deviznog računa Korisnika platnih usluga koji se vodi u Banci, pri čemu će Banka devizna sredstva konvertovati u dinarsku protivvrednost po kupovnom kursu Banke, koji je objavljen na zvaničnoj kursnoj listi Banke na dan naplate naknade i isti je dostupan u svim organizacionim delovima Banke, kao i na internet prezentaciji Banke.

Korisnik platnih usluga je saglasan da sve dospеле troškove posredničkih banaka za izvršene platne transakcije po njegovom nalogu Banka može naplati bez posebne saglasnosti Korisnika platnih usluga, novčanim sredstvima sa deviznog računa Korisnika platnih usluga koji se vodi u Banci. Ukoliko Korisnik platnih usluga pokriće za plaćanje troškova posredničke banke obezbeđuje kupovinom deviza od Banke, Banka će Korisniku platnih usluga devize prodati po prodajnom kursu Banke koji je objavljen na zvaničnoj kursnoj listi Banke na dan plaćanja troškova posredničke banke i isti je dostupan u svim organizacionim delovima Banke, kao i na internet prezentaciji Banke.

Korisnik platnih usluga je saglasan da sve troškove koje domaća posrednička banka naplati od Banke za izvršene platne transakcije u inostranstvu u dinarima Banka može naplatiti bez posebne saglasnosti Korisnika platnih usluga, novčanim sredstvima sa dinarskog tekućeg računa Korisnika platnih usluga koji se vodi u Banci. Ukoliko Korisnik platnih usluga pokriće za plaćanje troškova domaće posredničke banke obezbeđuje prodajom deviza Banci, Banka će

Korisniku platnih usluga devize otkupiti po kupovnom kursu Banke, koji je objavljen na zvaničnoj kursnoj listi Banke na dan plaćanja troškova domaće posredničke banke i isti je dostupan u svim organizacionim delovima Banke, kao i na internet prezentaciji Banke.

Banka zadržava pravo da ne izvrši platni nalog Korisnika platnih usluga, ukoliko Korisnik platnih usluga ima dospelih, a neizmirenih obaveza po osnovu obračunatih naknada (provizija) za izvršene devizne i/ili dinarske platne transakcije.

U slučaju da Korisnik platnih usluga ne izmiri svoje obaveze za izvršene platne transakcije sa inostranstvom u roku dospelosti, Banka će na sve dospеле, a neizmirene obaveze obračunati i naplatiti zateznu kamatu po zakonskoj zateznoj kamatnoj stopi. Stopa zakonske zatezne kamate se utvrđuje u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati.

Na zahtev Korisnika platnih usluga, Banka bez naknade, Korisniku platnih usluga dostavlja izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom Izveštaj o naplaćenim naknadama se Korisniku platnih usluga dostavlja elektronski, ili na papiru ukoliko se Korisnik platnih usluga tako izjasni u svom zahtevu.

Kamate

Član 34.

Banka plaća kamatu na pozitivno stanje novčanih sredstava na dinarskom tekućem računu u skladu sa Odlukom o visini kamatnih stopa. Banka ne plaća kamatu na pozitivno stanje novčanih sredstava na deviznom tekućem računu Korisnika platnih usluga.

Način i sredstva komunikacije

Član 35.

Banka i Korisnik platnih usluga, Okvirnim ugovorom, definišu način i sredstva komunikacije, kao i učestalost dostavljanja informacija, odnosno stavljanje na raspolaganje informacija Korisniku platnih usluga.

Komunikacija Banke i Korisnika platnih usluga za dinarski tekući račun

Korisnik platnih usluga se u zahtevu za otvaranje dinarskog tekućeg računa opredeljuje za način i sredstvo komunikacije sa Bankom. Korisnik platnih usluga se opredeljuje o načinu za dostavljanje:

- obaveštenja i informacija od Banke,
- izvoda o stanju i prometu po dinarskom tekućem računu .

Korisnik se u zahtevu za otvaranje dinarskog tekućeg računa može opredeliti da sva obaveštenja i informacije od Banke dobija poštom na svoju adresu, odnosno elektronskom poštom na svoju mail adresu, navedenu u zahtevu. Ukoliko se Korisnik platnih usluga opredeli da obaveštenja od Banke dobija poštom, na zahtevu za otvaranje računa navodi adresu na koju Banka prosleđuje poštu. Ukoliko Korisnik platnih usluga ima posebnu adresu za prijem

pošte, na zahtevu za otvaranje računa navodi i adresu za prijem pošte na koju će Banka prosledivati obaveštenja i informacije.

U zahtevu za otvaranja dinarskog tekućeg računa Korisnik platnih usluga se opredeljuje o načinu na koji će dobijati izvod o stanju i prometu po dinarskom tekućem računu. Korisnik platnih usluga izvode o stanju i prometu na dinarskom tekućem računu, na svoj zahtev, dobija na šalteru u bilo kom organizacionom delu Banke ili putem elektronske pošte na mail adresu navedenu u zahtevu.

Banka će Korisniku platnih usluga, na kraju kalendarskog meseca, poštom proslediti sve dnevne izvode o stanju i prometu novčanih sredstava na dinarskom tekućem računu koje Korisnik platnih usluga ne preuzme na šalteru Banke u toku tog kalendarskog meseca.

Korisnik platnih usluga koji koristi usluge elektronskog bankarstva, obaveštenja i informacije od Banke kao i izvode o stanju i prometu na dinarskom tekućem računu može preuzimati putem instalirane aplikacije za korišćenje usluga elektronskog bankarstva.

Korisnik platnih usluga koji koristi usluge elektronskog bankarstva, obaveštenja i informacije od Banke, kao i izvode o stanju i prometu na dinarskom tekućem računu može dobijati putem elektronske pošte na mail naveden u zahtevu za otvaranje računa.

Banka, kao pružalac platnih usluga koja izvršava instant transfer odobrenja, kao platiočev pružalac platnih usluga odmah će obavestiti platioča da je odbijeno izvršenje platiočevog platnog naloga. Kao primaočev pružalac platnih usluga, Banka odmah nakon odobrenja platnog računa primaoca plaćanja obaveštava da su mu sredstva po osnovu instant transfer odobrenja stavljena na raspolaganje.

Obaveštenje iz prethodnog stava se može dostaviti elektronskom poštom na mejl naveden u zahtevu za otvaranje računa ukoliko se nalozi dostavljaju u papirnoj formi, odnosno kroz e-banking aplikaciju ukoliko se nalozi dostavljaju putem elektronskog bankarstva.

Komunikacija Banke i Korisnika platnih usluga za devizni tekući račun

Korisnik platnih usluga se u zahtevu za otvaranje deviznog tekućeg računa opredeljuje za način i sredstvo komunikacije sa Bankom. Korisnik platnih usluga se opredeljuje o načinu za dostavljanje:

- obaveštenja i informacija od Banke,
- izvoda o stanju i prometu po deviznom računu,
- obaveštenja o predračunima za kupoprodaju deviza,
- obaveštenja o pojedinačnim naknadama Banke za izvršene platne transakcije,
- obaveštenja o deviznim i dinarskim prilivima iz inostranstva,
- obaveštenja o izvršenim platnim transakcijama u devizama i dinarima u

inostranstvo (dostava swift poruka).

Korisnik platnih usluga se u zahtevu za otvaranje računa može opredeliti da sva obaveštenja i informacije od Banke dobija poštom na svoju adresu, odnosno elektronskom poštom na svoju e-mail adresu, navedenu u zahtevu. Ukoliko se Korisnik platnih usluga opredeli da obaveštenja od Banke dobija poštom, na zahtevu za otvaranje računa navodi adresu na koju Banka prosleđuje poštu. Ukoliko Korisnik platnih usluga ima posebnu adresu za prijem pošte, na zahtevu za otvaranje računa navodi i adresu za prijem pošte na koju će Banka prosledivati obaveštenja i informacije.

Korisnik platnih usluga izvode o stanju i prometu po deviznom tekućem računu, obaveštenja o predračunima za kupoprodaju deviza, obaveštenja o pojedinačnim naknadama Banke za izvršene platne transakcije, obaveštenja o deviznim i dinarskim prilivima iz inostranstva, obaveštenja o izvršenim platnim transakcijama u devizama i dinarima u inostranstvo, Banka dostavlja elektronskom poštom na e-mail adresu navedenu u zahtevu za otvaranje računa.

Korisnik platnih usluga koji koristi usluge elektronskog bankarstva, može obaveštenja i informacije od Banke, kao i izvode o stanju i prometu na deviznom tekućem računu preuzimati putem instalirane aplikacije za korišćenje usluga elektronskog bankarstva. Korisnik platnih usluga, koji koristi usluge elektronskog bankarstva, obaveštenja i informacije od Banke, kao i izvode o stanju i prometu na dinarskom tekućem računu može dobijati putem elektronske pošte na e-mail naveden u zahtevu za otvaranje računa.

Ukoliko Banka iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da komunikaciju sa Korisnikom platnih usluga obavi korišćenjem elektronske pošte ili putem elektronskog bankarstva, obaveštenja i izvode Korisniku platnih usluga dostaviće poštom.

Smatra se da je Banka ispunila svoju obavezu informisanja Korisnika platnih usluga slanjem obaveštenja, informacija, kao i izvoda o stanju i prometu po dinarskom i/ili deviznom tekućem računu, na poslednju poznatu adresu sedišta ili adresu za prijem pošte koja je navedena na zahtevu za otvaranje računa, odnosno e-mail adresu koju je Korisnik platnih usluga naveo u zahtevu za otvaranje računa ili kasnijim zahtevima.

Korisnik platnih usluga je obavezan da Banku obavesti o svim izmenama adrese i/ili e-mail adrese za dostavljanje obaveštenja i informacija, u formi zvaničnog zahteva, koji mora biti potpisan od strane lica koje se nalazi na Kartonu deponovanih potpisa i overen pečatom, samo pod uslovom da se Korisnik platnih usluga u zahtevu za otvaranje računa izričito izjasnio da će koristiti pečat.

Banka nije odgovorna za nedostavljanje pošte i/ili elektronske pošte ukoliko je razlog za to njihova promena, o kojoj Korisnik platnih usluga nije na propisan način obavestio Banku.

Sva obaveštenja i informacije koja čini dostupnim Korisniku platnih usluga na osnovu Okvirnog ugovora Banka oglašava u svim svojim poslovnim prostorijama i na Internet prezentaciji.

Izmene i dopune Okvirnog ugovora na predlog Banke

Član 36.

Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora, dužna je da Korisnika platnih usluga o predloženoj izmeni i dopuni obavesti i dostavi predlog tih izmena i dopuna, najkasnije 15 dana pre predloženog dana početka njihove primene, pisanim putem ili imejlom, kako bi Korisnik platnih usluga imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena i dopuna Okvirnog ugovora.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist korisnika platnih usluga, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja korisniku platnih usluga predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, korisnik platnih usluga može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, Korisnik platnih usluga se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene. Saglasnost iz ovog stava Korisnik platnih usluga može Banci dostaviti u pisanoj formi ili elektronski sa svoje zvanične e-mail adrese.

Smatraće se da se Korisnik platnih usluga saglasio s predlogom iz stava 1. ovog člana, ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije, pisanim putem, obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio, o čemu će Banka obavestiti Korisnika platnih usluga istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora.

U slučaju iz stava 5. ovog člana, Banka je dužna da korisnika platnih usluga, istovremeno s dostavljanjem predloga iz tog stava, obavesti o njegovom pravu da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora, raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Promena kamatne stope i kursa zamena valuta mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika platnih usluga, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa.

Ako se referentna kamatna stopa ili kurs zamena

valuta promene u korist Korisnika platnih usluga, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Korisnika platnih usluga.

Banka je dužna da o promenama kamatne stope iz ovog člana, pismeno obavesti Korisnika platnih usluga.

Trajanje i raskid Okvirnog ugovora

Član 37.

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

Okvirni ugovor se može raskinuti u pisanoj formi, sporazumom Banke i Korisnika platnih usluga ili jednostranim raskidom.

Ako je Korisnik platnih usluga sa Bankom zaključio više Okvirnih ugovora o tekućem računu, prestanak jednog od tih ugovora ne dovodi do prestanka ostalih ugovora.

U slučaju prestanka važenja Okvirnog ugovora Korisnik platnih usluga je dužan da izmiri sve obaveze prema Banci po tekućem računu za koji Okvirni ugovor prestaje da važi.

Raskid, odnosno ništavost Okvirnog ugovora koje zahteva Korisnik platnih usluga

Član 38.

Korisnik platnih usluga ima pravo da u bilo kom trenutku trajanja Okvirnog ugovora isti raskine, uz otkazni rok od mesec dana. Zahtev za raskid Okvirnog ugovora mora biti potpisan od strane zakonskog zastupnika Korisnika platnih usluga i overen pečatom, samo pod uslovom da se Korisnik platnih usluga u zahtevu za otvaranje računa izričito izjasnio da će koristiti pečat. Zahtev se dostavlja Banci poštom ili se može predati u bilo kom organizacionom delu Banke. Otkazni rok počinje da teče od dana prijema Zahteva za raskid Okvirnog ugovora u Banci.

Ako Korisnik platnih usluga raskine Okvirni ugovor dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Banka ne može Korisniku platnih usluga naplatiti naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

Korisnik platnih usluga može raskinuti Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Pravo Banke na raskid Okvirnog ugovora

Član 39.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme u bilo kom trenutku njegovog trajanja uz otkazni rok od 15 dana, koji počinje da teče

od dana kada Banka uputi pisano obaveštenje Korisniku platnih usluga o raskidu Okvirnog ugovora. Smatra se da je obaveštenje o raskidu Okvirnog ugovora uručeno danom slanja pisanog obaveštenja.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka ima pravo da naplati sve naknade za izvršene platne usluge Korisniku platnih usluga do trenutka raskida Okvirnog ugovora. Ako je Korisnik platnih usluga platio Banci unapred naknadu za platne usluge, odnosno vođenje tekućeg računa, Banka će srazmeran deo naknade vratiti Korisniku platnih usluga.

Banka može raskinuti Okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Informacije o zaštiti korisnika platnih usluga

Član 40.

Pravo na prigovor

Ukoliko Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Okvirnog ugovora, Opštih uslova poslovanja Banke, kao i dobrih poslovnih običaja, ima pravo na prigovor Banci, u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava. U svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka tri godine od dana kada je učinjena povreda prava Korisnika platnih usluga. Korisnikom platnih usluga iz ovog stava smatra se i davalac sredstva obezbeđenja.

Banka je dužna da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan, razumljiv i potpun odgovor na prigovor, najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru podnosiocu prigovora ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, kao i da ga upozna sa načinom na koji može da podnese tu pritužbu.

Ako Banka, iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku iz stava 2. ovog člana, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka je dužna da u ovom obaveštenju jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Banka je dužna da u svim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Korisnicima platnih usluga, na njenoj zvaničnoj internet stranici, kao i u okviru elektronskih usluga obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Korisnik platnih usluga ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Ako je platna usluga ugovorena na daljinu, Banka je dužna da Korisniku platnih usluga omogući da na isti način, istim sredstvom komunikacije na daljinu, odnosno u istoj pisanoj formi podnese prigovor.

Pravo na pritužbu

Ako je Korisnik platnih usluga nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Korisnik platnih usluga može pre pokretanja sudskog postupka, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi.

Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili proteka roka za odgovor na prigovor iz ovog člana.

Pritužbu u pisanoj formi, Korisnik platnih usluga može dostaviti na adresu: Narodna Banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12/Nemanjina 17, Beograd, ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Postupak posredovanja

Ako je Korisnik platnih usluga nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika platnih usluga i Banke može se rešiti i u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije.

Na postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije koji je propisan ovim članom ne primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

Postupak posredovanja je poverljiv i besplatan za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja sprovodi se u prostorijama Narodne banke Srbije ili na daljinu korišćenjem sredstava elektronske komunikacije.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana, nakon čega se zaključuje sporazum o pristupanju posredovanju.

Predlog za posredovanje obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pisanoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije i ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik platnih usluga više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama

Član 41.

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Banka, a odnose se na Korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podatke o platnoj transakciji, stanju i promenama na platnom računu Korisnika platnih usluga.

Banka, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana kod nje, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima iz stava 1. ovog člana (u daljem tekstu: obveznik čuvanja poslovne tajne) ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne iz stava 1. ovog člana za obveznike čuvanja te tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, obveznik čuvanja poslovne može saopštiti ili dostaviti podatke iz stava 1. ovog člana, odnosno omogućiti pristup tim podacima, trećim licima samo pod uslovima propisanim zakonom.

Lica kojima su podaci iz stava 1. ovog člana učinjeni dostupnim u skladu sa ovim članom, te podatke mogu koristiti isključivo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom.

Odredbe stava 5. ovog člana primenjuju se i na lica koja su zaposlena ili angažovana, odnosno koja su bila zaposlena ili angažovana kod lica kojima su podaci iz stava 1. ovog člana učinjeni dostupnim u skladu sa ovim članom, kao i druga lica kojima su zbog prirode njihovog posla ti podaci učinjeni dostupnim.

Zaštita podataka o ličnosti u vezi s platnim uslugama

Član 42.

Banka je dužna da pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti postupa u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Banka može prikupljati i obrađivati podatke iz stava 1. ovog člana radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

Primena prava i rešavanje sporova

Član 43.

Na rešavanje spornog odnosa između Banke i Korisnika platnih usluga primenjuje se pravo Republike Srbije.

Banka i Korisnik platnih usluga će nastojati da sve

eventualne sporove reše sporazumno. U slučaju spora, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda prema sedištu Banke.

Prelazne i završne odredbe

Član 44.

Ovi Opšti uslovi dostupni su svim Korisnicima platnih usluga u svim prostorijama Banke u kojima se posluje sa Korisnicima platnih usluga i na Internet stranici Banke, www.halkbank.rs.

Na ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika platnih usluga koristi se srpski jezik, osim ako Banka i Korisnik platnih usluga ne dogovore drugačije, što će biti definisano konkretnim Okvirnim ugovorom.

Na ugovore o tekućim računima koji su zaključeni pre početka primene ovih Opštih uslova, primenjivaće se odredbe ovih Opštih uslova. Ukoliko su odredbe tih ugovora u suprotnosti sa odredbama ovih Opštih uslova, primenjivaće se odredbe ovih Opštih uslova.

Za sve što nije ugovoreno ovim Opštim uslovima primenjivaće se odredbe Opštih uslova poslovanja Banke. U slučaju da je nekom odredbom Opštih uslova poslovanja Banke na drugačiji način regulisana materija koja je predmet ovih Opštih uslova poslovanja, primenjivaće se odredbe ovih uslova.

Isključuje se primena odredaba iz glave II Zakona o platnim uslugama kojima je regulisan ugovor o platnim uslugama i informisanje korisnika platnih usluga, osim odredaba člana 14. o predmetu ugovora o platnim uslugama, člana 15. o vrstama ugovora o platnim uslugama, člana 16. stav 3. o formi okvirnog ugovora, člana 16. stav 4. o broju primeraka okvirnog ugovora koji dobija Korisnik platnih usluga i člana 32 i isključuje se primena odredbi članova 37, 38, 51, 53, 54, 58, 60. i 63. Zakona o platnim uslugama, ukoliko su te odredbe suprotne odredbama ovih Opštih uslova ili nisu sadržane u Opštim uslovima.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ne primenjuju se članovi označeni (**) – članovi 19, 20, 21, 22 i 24 ovih Opštih uslova - već se primenjuju pravila relevantnih međunarodnih platnih sistema i važeće međubankarske procedure.

Banka bez odlaganja, po saznanju o predmetnoj transakciji iz nekog od označenih članova, pokreće reklamacioni postupak prema drugoj banci učesnici u transakciji.

Tok i rok rešavanja reklamacije zavise od postupanja druge banke i pravila primenljivog međunarodnog platnog sistema, o čemu će korisnik platnih usluga biti blagovremeno obaveštavan.

Član 45.

Ovi Opšti uslovi poslovanja će biti istaknuti u poslovnim prostorijama Banke kao i na internet



stranici Banke www.halkbank.rs, a primenjuju se počev od 04.05.2026. godine.

Početak primene ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja za otvaranje,

vođenje i gašenje tekućih dinarskih i deviznih računa pravnih lica i pružanje platnih usluga po tim računima broj 17425/2/2025 od 04.06.2025. godine

Broj: 2799/3/2026

Datum: 30.01.2026. godine

HALKBANK a.d. Beograd
UPRAVNI ODBOR